

## **Apport du bénévolat informel à l'intégration des immigrants**

Lucerne, le 7 avril 2020

| Auteurs

Kristin Thorshaug

Franziska Müller

Sibylle Studer

| INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Place de l'Europe 7

CH-1003 Lausanne

Tel +41 (0)21 310 17 90

[www.interface-pol.ch](http://www.interface-pol.ch)

| Partenaires de promotion



Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft  
Société suisse d'utilité publique  
Società svizzera di utilità pubblica  
Societad svizra d'utilitad publica  
Swiss Society for the Common Good



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement EJPD  
Département fédéral de justice et police DFJP  
Dipartimento federale di giustizia e polizia DFGP

**Staatssekretariat für Migration SEM**  
**Secrétariat d'Etat aux migrations SEM**  
**Segreteria di Stato della migrazione SEM**

**MIGROS**  
kulturprozent

<b>1. Étude sur l'apport du bénévolat informel</b>	<b>4</b>
1.1 Sujet : Bénévolat et intégration	4
1.2 Objectifs de l'étude	4
1.3 Démarche méthodologique	5
1.4 Réalisation et financement de l'étude	6
1.5 Groupe-cible du rapport	6
1.6 Articulation du rapport	6
<b>2. Qu'est-ce que le bénévolat informel ?</b>	<b>7</b>
2.1 Définition du bénévolat informel	7
2.2 Champs d'activité du bénévolat informel	8
2.3 Bénévolat informel : atouts	8
2.4 Une délimitation fluide des activités	9
2.5 Bénévolat informel : potentiels et limites	10
<b>3. Comment se caractérisent les relations nouées dans ce cadre ?</b>	<b>12</b>
3.1 Tandems : lieux de première rencontre	12
3.2 Types d'activités poursuivies dans le cadre des tandems	12
3.3 Relations de tandem : fonctions	13
3.4 Relations de tandem : défis rencontrés	14
3.5 Relations de tandem : facteurs clés de succès	14
<b>4. Quel est l'apport du bénévolat informel aux processus d'intégration ?</b>	<b>15</b>
4.1 Dimensions théoriques de l'intégration	15
4.2 Dimensions de l'intégration : perspective des partenaires de tandem	16
4.3 Apport du bénévolat informel à l'intégration	16
<b>5. Comment encourager les vocations de bénévolat informel ?</b>	<b>19</b>
5.1 Encourager les vocations de bénévolat informel : pistes	19
5.2 Axe d'intervention 1 : Créer des possibilités de rencontre	19
5.3 Axe d'intervention 2 : Soutenir les bénévoles	20
5.4 Axe d'intervention 3 : Exploiter les synergies	21
5.5 Axe d'intervention 4 : Coordonner les engagements bénévoles	22
<b>6. Références</b>	<b>24</b>

# 1. Étude sur l'apport du bénévolat informel

## 1.1 Sujet : Bénévolat et intégration

Favoriser le vivre-ensemble de la société est l'un des grands axes de la politique suisse d'intégration des étrangers, l'objectif étant de permettre à la population résidente issue de la migration de participer activement à la vie économique, sociale et culturelle du pays.

Les pouvoirs publics assument, à cet égard, une responsabilité clé à travers les offres et les mesures qu'ils prennent en faveur de l'intégration. L'intégration, soulignons-le, a été définie comme un processus mutuel, qui implique tant les immigrés que la société d'accueil et qui se joue essentiellement au quotidien au niveau de la commune, du quartier et du voisinage<sup>1</sup>. Pour réussir, l'intégration doit donc pouvoir s'appuyer sur des espaces d'échange informels, *en plus de* l'offre publique. Pourtant, les étrangers n'ont souvent pas accès aux lieux de rencontre naturels de la société (Studer et al. 2016). Car pour les fréquenter, encore faut-il être informé de l'offre existante, connaître les processus et mentalités suisses (connaissances qui s'acquièrent informellement) et disposer d'un réseau et de contacts personnels.

Les bénévoles sont souvent qualifiés de « ciment de la société ». Vu dans cette optique, le bénévolat présente un formidable potentiel de contribution à l'intégration des immigrés. Les rencontres d'égal à égal permettent, en effet, de transmettre des savoirs sur la société et ses systèmes, de nouer des contacts et de faciliter l'accès à la participation sociale. Les possibilités d'échanges et d'accompagnement informels viennent ainsi compléter utilement l'offre publique (Studer et al. 2016; Thorshaug et al. 2017).

Beaucoup a été fait ces deux dernières décennies pour améliorer la visibilité du bénévolat et son apport à la société. Des initiatives ont notamment été prises pour recenser statistiquement le travail bénévole (p. ex. Stadelmann-Steffen et al. 2007; Helmig et al. 2010; Stadelmann-Steffen et al. 2010; Freitag et al. 2016). Ce faisant, il est apparu que le bénévolat formel ne constituait qu'une partie de l'aide privée apportée à des tiers, celle-ci se déployant également en dehors de cadres organisés. Selon l'Observatoire du bénévolat, 38 % de la population résidente suisse de 15 ans et plus exerce une activité bénévole informelle (Freitag et al. 2016). Reste que la plupart des études sur le sujet se focalisent sur le bénévolat formel, c'est-à-dire sur les engagements exercés dans un cadre organisé tel qu'une association, une organisation socio-caritative, une institution ecclésiastique, un groupement d'intérêts ou une fédération, ou encore des services ou collectivités publics. Mais on connaît encore mal l'impact du bénévolat *informel* – au sens d'une activité exercée librement, en dehors d'un cadre formel organisé.

## 1.2 Objectifs de l'étude

Notre étude a vocation à combler certaines de ces lacunes. Elle poursuit trois objectifs :

- *Accroître la visibilité du bénévolat*, autrement dit, montrer l'étendue du travail bénévole informel et son apport à l'intégration des immigrés.
- *En mesurer l'impact*, c'est-à-dire identifier les relations qui se tissent à travers le bénévolat informel et mettre en exergue leur apport à l'intégration.

---

<sup>1</sup> Cf. Domaine d'encouragement « Vivre-ensemble », <http://www.kip-pic.ch/fr/pic/>, consulté le 10.2.2020.

- *Ébaucher des mesures en* explorant des pistes pour permettre aux institutions publiques et privées de renforcer l'apport du bénévolat informel à l'intégration des immigrés.

### 1.3 Démarche méthodologique

L'étude, qui s'est étendue de l'automne 2018 au printemps 2020, s'est appuyée sur plusieurs méthodes de collecte et d'analyse des données.

#### I Recherches sur Internet et analyses documentaires

Dans un premier temps, nous nous sommes efforcés, à partir de recherches sur Internet, d'analyses documentaires et d'ouvrages de référence, de circonscrire les notions de « bénévolat informel » et d'« intégration » et de réunir les savoirs existants sur l'encouragement du bénévolat informel (cf. Références, chapitre 6).

#### I Entretiens d'experts

Dans un deuxième temps, des entretiens d'experts ont été menés sur le bénévolat et l'intégration auprès de chercheurs et de praticiens, en Suisse alémanique comme en Suisse romande. But : vérifier la plausibilité des définitions de travail retenues, compléter la documentation réunie sur les rapports entre bénévolat et intégration et dresser un inventaire des bonnes pratiques susceptibles d'encourager le bénévolat informel au profit de l'intégration. Six entretiens ont été conduits à cette fin.

#### I Entretiens menés auprès des tandems (immigrés/accompagnants)

Dans un troisième temps, nous avons interrogé des « tandems » constitués chacun d'un immigré nouvellement installé et d'un bénévole, qui l'accompagne dans ses démarches quotidiennes. Les entretiens se sont focalisés sur les relations qui se sont nouées et sur les services (réciproques) rendus dans le cadre du bénévolat informel, ainsi que sur l'impact observé sur l'intégration des immigrés nouvellement installés.

En sélectionnant l'échantillon, il a été veillé, d'une part, à ce que les immigrés interrogés soient encore en phase initiale d'intégration (moins de cinq ans de séjour en Suisse) et, d'autre part, à ce qu'une représentation équitable soit garantie en termes de sexe, d'âge, de région rurale ou urbaine, de région linguistique et de statut de séjour. Six « tandems » ont été interrogés en tout. Leurs caractéristiques sont présentées ci-après (cf. Illustration F 1.1).

**F 1.1: Caractéristiques des « tandems » interrogés**

N°	Canton	Région urbaine/ rurale	« Tandem »
1	Soleure	rurale	Couple suisse / réfugié originaire d'Érythrée (homme, 28 ans, en Suisse depuis quatre ans)
2	Soleure	rurale	Couple suisse / requérant d'asile originaire de Somalie (homme, 24 ans, en Suisse depuis trois ans)
3	Lucerne	urbaine	Suisse / requérant d'asile originaire d'Afghanistan (homme, 20 ans, en Suisse depuis deux ans)
4	Thurgovie	rurale	Suisse / réfugié originaire d'Afghanistan (homme, 21 ans, en Suisse depuis trois ans)
5	Fribourg	rurale	Femme d'origine italienne / famille d'origine italienne installée en Suisse depuis quatre ans (femme/homme/fils [3 ans])
6	Fribourg	urbaine	Suisse / famille d'origine italienne installée en Suisse depuis six ans (femme/homme/fille [16 ans])

**I Groupes de réflexion**

Enfin, deux groupes de réflexion se sont tenus avec des représentants d'organisations publiques et privées. Les discussions, qui réunissaient des délégués cantonaux et communaux à l'intégration, ainsi que des représentants de services spécialisés, d'autorités fédérales, de fondations, de fédérations, d'œuvres d'entraide et de réseaux ou organisations bénévoles visaient à dégager des axes d'intervention pour encourager le bénévolat informel.

**1.4 Réalisation et financement de l'étude**

L'étude a été réalisée par une équipe de projet du bureau Interface Études politiques Recherche Conseil à Lucerne. Fort d'une quarantaine de collaborateurs, Interface est un centre de compétence indépendant, spécialisé dans la recherche, le conseil et les évaluations. Attaché à faire le lien entre théorie et pratique, il s'efforce de produire des savoirs transposables en pratique. Cette étude a été réalisée grâce au financement de la Société suisse d'utilité publique (SSUP), du Secrétariat d'État aux migrations (SEM) et du Pourcent culturel Migros.

**1.5 Groupe-cible du rapport**

Le présent rapport s'adresse aux acteurs publics et privés actifs dans le bénévolat ou l'encouragement de l'intégration. Ce document, qui met en exergue l'apport du bénévolat informel à l'intégration des immigrés, vise à donner aux acteurs publics et privés des pistes pour mieux promouvoir l'engagement citoyen.

**1.6 Articulation du rapport**

Les résultats présentés dans ce rapport s'articulent autour des quatre questions suivantes :

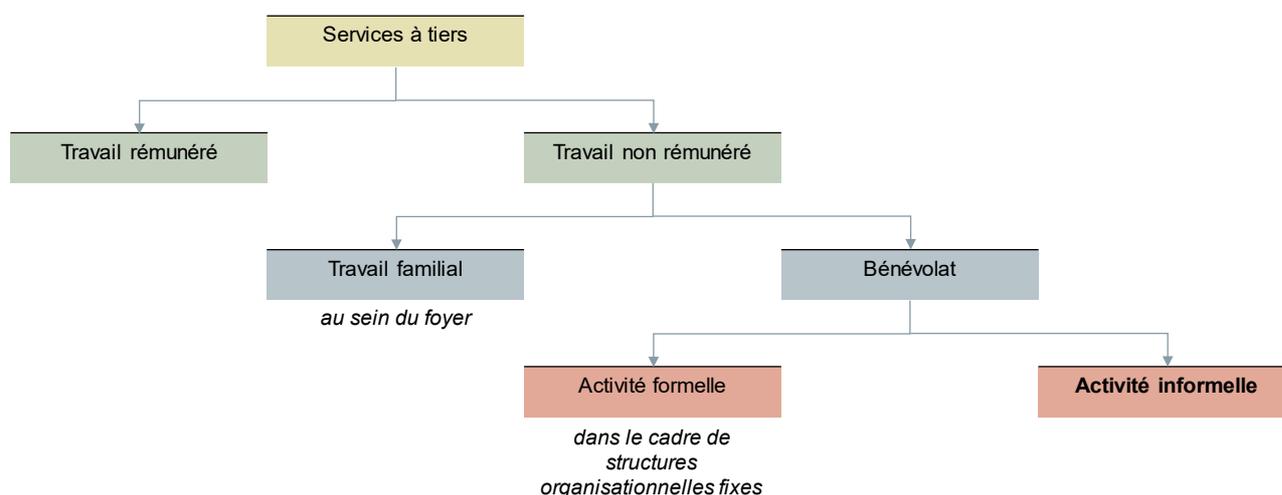
1. Qu'est-ce que le bénévolat informel ?
2. Comment se caractérisent les relations nouées dans ce cadre ?
3. Quel est l'apport du bénévolat informel aux processus d'intégration ?
4. Comment encourager les vocations de bénévolat informel ?

## 2. Qu'est-ce que le bénévolat informel ?

### 2.1 Définition du bénévolat informel

Pour bien comprendre la notion de bénévolat informel, il faut commencer par définir ce qu'on entend par bénévolat en général. Le *bénévolat* désigne une activité exercée hors de son propre foyer, à des fins d'utilité publique et sans contrepartie financière. Il se distingue en cela, d'une part, du travail rémunéré et, d'autre part, du travail familial effectué chez soi. Le terme *bénévolat informel* désigne ainsi l'engagement social privé. L'adjectif « informel » précise que cet engagement s'exerce en dehors de structures organisationnelles formelles (Musick et Wilson 2008 ; Einolf et al. 2016), à l'inverse du *bénévolat formel*, qui s'accomplit dans le cadre d'une organisation, généralement à but non lucratif. Les différents types de services à tiers sont illustrés ci-après (cf. Illustration F 2.1).

F 2.1: Typologie des services à tiers



Source : Interface d'après Stadelmann-Steffen et al. 2010.

Si l'on se réfère à la définition de l'Observatoire du bénévolat (Stadelmann-Steffen et al. 2007; Stadelmann-Steffen et al. 2010; Freitag et al. 2016), le bénévolat informel ne s'entend que d'activités *proactives qui sont exercées de plein gré*, à l'exclusion des services spontanés. Par ailleurs, selon le même Observatoire, le bénévolat informel doit constituer un *service productif*, en ce sens qu'il donnerait lieu à rémunération s'il n'était pas fourni à titre bénévole.

Eu égard à ce qui précède, le bénévolat informel peut se définir comme suit :

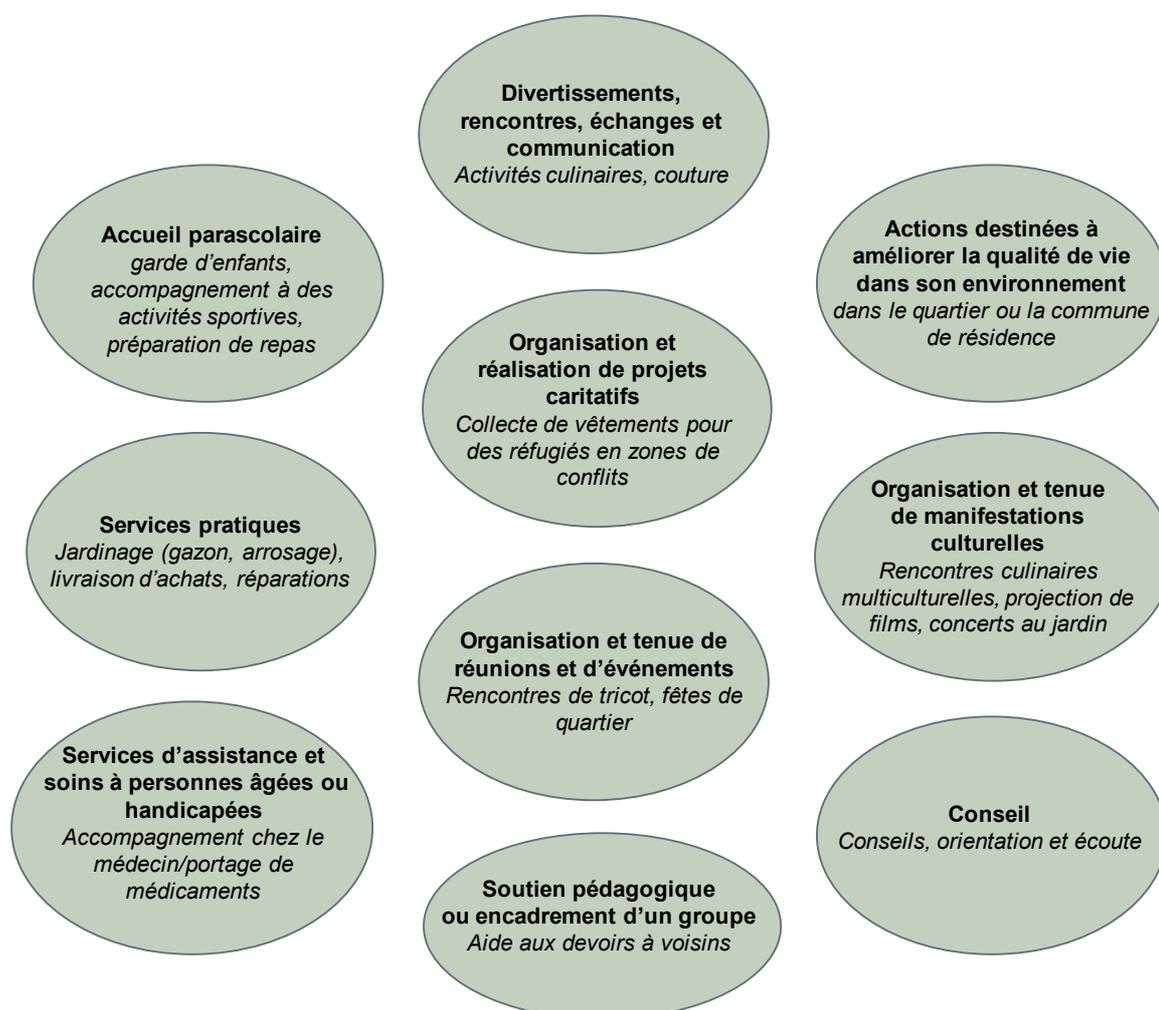
*Le « bénévolat informel » s'entend d'un service proactif et productif, rendu de plein gré et sans contrepartie financière au profit d'une personne ou d'un groupe de personnes en dehors du cadre domestique ou de structures organisationnelles fixes.*

## 2.2 Champs d'activité du bénévolat informel

Après avoir posé la définition de la notion de bénévolat informel en termes généraux, nous proposons de la concrétiser à l'aide d'exemples. On distingue deux types de services bénévoles informels, à savoir les services à la personne et les services axés sur des tâches (Finkelstein et Brannick 2007) : la première catégorie de services s'adresse à des groupes précis (sans-abris, réfugiés, personnes âgées ou enfants, etc.). La seconde renvoie à un type d'activités, tel que travaux ménagers, jardinage ou encore portage de courses.

Les différents champs d'activité du bénévolat informel recensés par l'Observatoire du bénévolat sont reproduits ci-après (F 2.2) (Freitag et al. 2016). Nous les avons illustrés d'activités concrètes en nous référant aux ouvrages consultés et aux éléments dégagés des entretiens d'experts.

F 2.2: Champs d'activité du bénévolat informel



Source : Interface, par référence au classement de l'Observatoire du bénévolat (Freitag et al. 2016).

## 2.3 Bénévolat informel : atouts

L'engagement citoyen évolue sans cesse. Il ressort des références consultées que l'individualisation croissante de la société suscite, dans la population, de plus en plus de vocations d'engagement librement déterminé (Freitag et al. 2016). Ces vocations sont aussi plus situationnelles, c'est-à-dire que les bénévoles sont aujourd'hui moins enclins à s'engager fermement et durablement dans une organisation. C'est précisément à ce besoin (celui d'engagements à géométrie variable) que répond l'engagement citoyen. De par sa nature

informelle, celui-ci permet en effet de s'impliquer librement, selon des modalités souples et même à court terme, tout en complétant utilement le bénévolat formel.

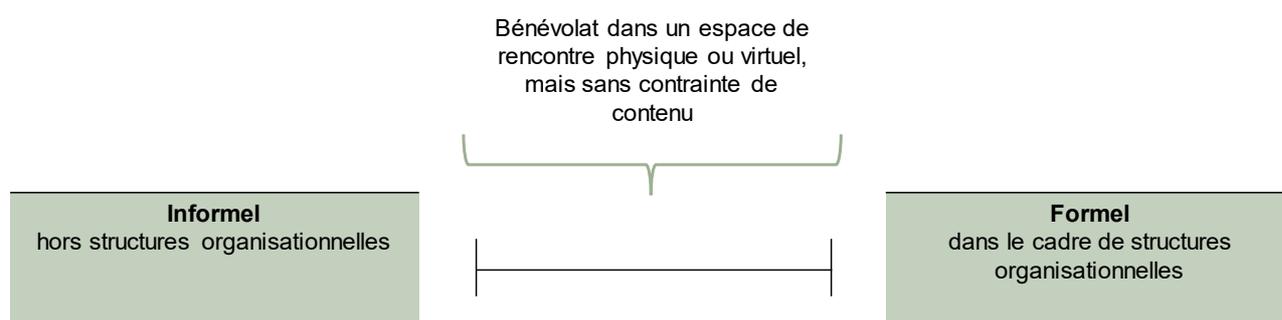
Dans un contexte formel, le cadre et la nature des services rendus sont généralement déterminés par l'organisation, laquelle – bien souvent – n'autorise pas de services allant au-delà du cadre fixé. Les entretiens d'experts montrent que le bénévolat informel prend ici tout son sens, puisqu'il permet de concevoir dynamiquement les activités selon les besoins des intéressés et le déroulement du processus d'intégration – et, au final, de rendre visible la dimension mutuelle de l'intégration.

#### 2.4 Une délimitation fluide des activités

Comme indiqué au ch. 2.1, pour entrer dans la définition du bénévolat informel, une activité doit impérativement être « proactive, exercée de façon réfléchie » (et non spontanément), « de plein gré » (et non par contrainte) et « hors du cadre domestique ». Dans la pratique, toutefois, la délimitation entre le bénévolat informel et d'autres formes de services autorise une certaine marge d'appréciation : à partir de quel moment un service rendu peut-il être qualifié de proactif et réfléchi ? Et à partir de quand le bénévolat informel (en tant que service rendu de plein gré, en réponse à un besoin de la société) se confond-il avec un service entre amis (fourni par sens du devoir) ? Enfin, que faut-il entendre par « hors cadre domestique » : la communauté de logement ou un groupe de personnes (famille nucléaire) ?

Le critère « hors cadre formel organisé » peut, là encore, donner lieu à une interprétation plus ou moins stricte. D'une part, tout service rendu dans un cadre organisationnel peut être assimilé à du bénévolat formel ; p. ex. lorsqu'un membre de la famille d'un bénévole est lui aussi membre de l'organisation ou qu'un groupe se réunit dans ses locaux. D'autre part, on peut également qualifier de bénévolat informel l'échange de services entre deux personnes réunies dans les locaux d'une organisation (p. ex. une association de quartier), qui déterminent néanmoins elles-mêmes la forme et la nature de cet échange (cf. aussi Woolvin et Harper 2015). Si l'on retient cette dernière définition, la délimitation entre bénévolat formel et informel est très fluide (cf. illustration F 2.3).

**F 2.3 : Délimitation fluide entre bénévolat formel et informel**



Source : Interface.

Dans la pratique, cette fluidité se manifeste dans la facilité de passage d'une forme de bénévolat (formel ou informel) à l'autre. Prenons deux exemples pour l'illustrer :

- *Passage du formel à l'informel* - Une organisation recrute (formellement) des bénévoles pour soutenir des jeunes dans leurs recherches d'emploi à travers des « tandems ». Le programme de mentorat s'étend sur deux ans, au bout desquels les participants sont libérés de leur engagement. Certains des tandems formés continuent néanmoins de se réunir par la suite pour réviser ensemble des cours de l'école professionnelle.
- *Passage de l'informel au formel* - Une famille, observant qu'un voisin déjeune souvent seul, l'invite à partager son repas de midi. Acquis à cette initiative, une autre famille propose à son tour d'organiser périodiquement des déjeuners communs, en allongeant la liste des participants. L'été, ces repas se transforment en pique-niques sur l'herbe. Un jour, apprenant que le temps se gâte, une mère (membre de l'association de quartier) réserve un local de l'association. Laquelle association souhaite savoir si une famille installée depuis peu dans le quartier peut se joindre à eux. Après plusieurs rencontres, le groupe « informel » suggère qu'un groupe de travail « formel » soit créé et des déjeuners régulièrement organisés.

### 2.5 Bénévolat informel : potentiels et limites

Pour le chercheur qui s'efforce de prendre la mesure du bénévolat, il est important de pouvoir distinguer entre bénévolat formel et bénévolat informel. Cette distinction pourra aussi être utile aux organisations pour définir le profil de tâches des bénévoles. Enfin, elle pourra servir à définir les exigences de formalisme et de qualité des engagements.

Toutefois, si l'objectif est d'identifier des mesures d'encouragement du bénévolat, il ne semble pas utile d'établir une distinction stricte entre le bénévolat formel et informel d'une part et, d'autre part, entre le bénévolat informel et les autres formes d'aide apportées. Si l'amélioration des conditions-cadre du bénévolat informel – p. ex. les points de rencontre dans le quartier – promeut les lieux où se réunir entre amis ou en tandems linguistiques (bénévolat formel) et les actions d'aide spontanées, c'est tant mieux.

Ce qu'il faut retenir : la notion de bénévolat informel a le mérite de regrouper sous un même terme (en les valorisant) les divers types d'engagements qui existent parallèlement au bénévolat formel. Toutefois, s'il s'agit d'encourager ces engagements, on gagne à élargir cette notion et à parler p. ex. d'« engagement bénévole » ou d'« engagement citoyen », plutôt que de « bénévolat informel. » Vus ainsi, le bénévolat formel et le bénévolat informel se présentent comme les deux faces d'une même pièce ou d'une même activité. Deux raisons plaident pour ce choix terminologique :

- *Plus forte identification des bénévoles* - Le fait que beaucoup d'entre ceux qui se disent engagés ne qualifiaient pas leur activité d'informelle plaide en faveur du terme « engagement bénévole » ou « engagement citoyen » plutôt que « travail bénévole ». En effet, nombre d'entre ceux qui s'engagent informellement ne sont pas conscients d'accomplir un « travail » social, ni de contribuer à l'intégration. Ils considèrent souvent leur engagement comme un service rendu à un semblable. Le terme d'engagement offre donc un meilleur potentiel d'identification.
- *Rapport d'égal à égal* - La notion de bénévolat informel (défini comme un service à tiers) risque ensuite d'imposer une dichotomie passif-actif (émetteur/récepteur). Or la recherche récente – à laquelle se rattache notre étude – montre la nécessité d'un « rapport symétrique » des services rendus pour qu'il y ait bénévolat informel (Fromm/Rosenkranz 2019). D'où l'importance d'établir un rapport d'égal à égal, comme le permet

précisément la notion d'« engagement », en envisageant les prestations de soutien comme un processus à double sens.

Ces considérations nous ont porté à parler ci-après de « tandems » ; ceux-ci se composent d'un accompagnant et d'un accompagné (immigré récemment installé). Le choix du terme « accompagnant » se justifie par le fait que nous recherchions pour notre étude des personnes prêtes à accompagner des immigrants nouvellement installés dans leur processus d'intégration.

## 3. Comment se caractérisent les relations nouées dans ce cadre ?

### 3.1 Tandems : lieux de première rencontre

Les partenaires de tandem de notre étude se sont rencontrés lors de réunions, organisées le plus souvent à l'initiative de groupes ou d'associations actives dans l'intégration, tels que « Gemeinsam Znacht »<sup>2</sup>, des réseaux de solidarité, des groupes de contact ou des écoles de langue. D'autres encore se sont rencontrés dans un cadre religieux. Cette énumération montre l'importance des lieux de rencontre pour nouer de telles relations. Les structures organisationnelles se sont néanmoins contentées de proposer le lieu de rencontre ; il appartenait ensuite aux participants de faire connaissance et de décider du cadre et de la teneur de leur relation. Les partenaires de tandem s'accordent néanmoins à reconnaître que la mise à disposition du lieu de rencontre leur a permis d'envisager cette prise de contact plus sereinement.

La surreprésentation dans l'échantillon de tandems issus de rencontres organisées tient sans doute (en partie du moins) au recrutement de participants à notre étude. Des représentants d'organisations d'utilité publique locales ont souvent servi de relais auprès des tandems, dont ils avaient connaissance à travers leur engagement. Il aurait certes été intéressant d'associer à notre étude des tandems formés en contexte privé, notamment pour déceler des différences dans les relations nouées. Les entretiens d'experts ont néanmoins souligné le rôle capital des rencontres organisées dans la formation de telles relations, ce qui nous permet d'affirmer que les tandems de l'étude constituent assurément une forme importante d'engagement informel au service de la cohésion sociale.

### 3.2 Types d'activités poursuivies dans le cadre des tandems

Les entretiens menés avec les tandems ont mis en exergue la multitude des activités poursuivies et des services rendus dans ce cadre. Les nouveaux venus cherchent souvent conseil et soutien sur des questions de formation, d'emploi et d'apprentissage de la langue, tout comme dans la recherche d'un logement et l'accomplissement de démarches administratives. Dans plusieurs cas, les accompagnants ont aussi fait appel à leurs réseaux de connaissances pour organiser des semaines découverte ou des stages.

Dans l'ensemble, les relations se focalisent toutefois sur l'aspect social, l'idée étant surtout de passer du temps ou d'entreprendre quelque-chose ensemble ou d'évoquer des faits culturels ou linguistiques. Quant à la fréquence des rencontres, il apparaît que de nombreux tandems se retrouvent régulièrement, mais pas forcément à heures fixes. Beaucoup sont du reste en contact entre deux rencontres, soit par téléphone, soit par textos.

Ce qui ressort également des entretiens est l'importance, pour les deux partenaires de tandem (accompagnant/accompagné), de donner un rôle actif aux nouveaux venus, tant dans la recherche d'une formation ou d'un logement que dans l'organisation des rencontres. Le

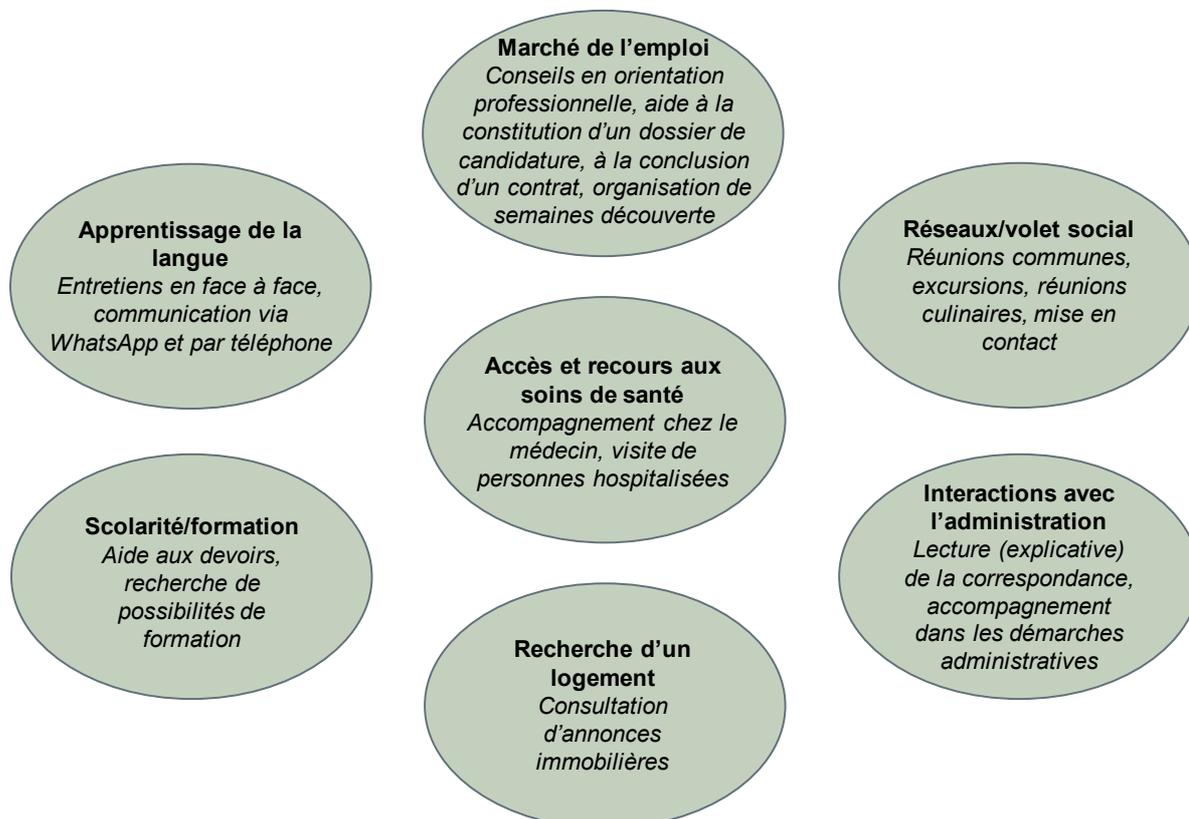
---

<sup>2</sup> L'association « Gemeinsam Znacht », présente dans plusieurs cantons alémaniques, organise des soirées repas entre réfugiés et autochtones, cf. [www.gemeinsamznacht.ch/](http://www.gemeinsamznacht.ch/), consulté le 12.2.2020.

soutien apporté par l'accompagnant consiste souvent à ébaucher des pistes de solution ou à aiguiller le nouveau venu vers des informations utiles.

Les différents types d'activités recensés sont reproduits ci-après (cf. illustration F 3.1), par principaux domaines d'intégration.

**F 3.1: Types d'activités poursuivies dans le cadre des tandems**



Source : Interface, sur la base d'entretiens menés avec les tandems.

### 3.3 Relations de tandem : fonctions

Les relations qui se nouent entre les partenaires de tandem sont de plusieurs ordres. Pratique d'abord, puisqu'elles assurent aux nouveaux venus un soutien et un accompagnement dans leur quotidien. Elles leur permettent également de progresser dans l'apprentissage de la langue locale et d'être guidés dans leurs recherches d'informations ou de partager leurs questions et inquiétudes. Pour l'accompagnant, ces échanges sont l'occasion de découvrir de nouvelles langues, cultures et mentalités. Mais ces relations ont aussi une composante émotive et sociale : le fait de passer du temps ensemble sur une certaine durée permet aux partenaires de tandem de bâtir une relation ouverte et de confiance, la régularité des contacts les incitant à aborder plus aisément leurs questions et préoccupations. Pour les nouveaux venus, l'accompagnant sert aussi de trait d'union avec la société d'accueil. Pour leur part, les accompagnants peinent souvent à composer avec la situation des réfugiés ; leur engagement leur donne ainsi l'impression d'y apporter une contribution positive.

Les participants interrogés décrivent souvent leur relation de tandem comme une relation « familiale » ou « de substitution à la famille ». Ce constat est particulièrement vrai des jeunes réfugiés et requérants d'asile, nombreux à voir dans le logement de leur accompagnant un « deuxième chez soi ». Il ne saurait dès lors être question d'une simple relation

entre « aidant » et « aidé », encadrée de prescriptions et de contenus clairement définis. Celle-ci se caractérise, au contraire, par une certaine dynamique, ne serait-ce que parce que les besoins des participants évoluent : force est aussi de constater que les nouveaux venus gagnent en indépendance au fil du temps, ce qui se reflète dans le type de soutien recherché, comme dans la fréquence des rencontres.

### 3.4 Relations de tandem : défis rencontrés

Les tandems créés connaissent des défis comparables, qu'ils se forment en contexte formel ou informel. L'une des sources potentielles de conflit est l'écart d'attentes qu'il y peut y avoir quant au soutien apporté. Ce point de désaccord a du reste conduit plusieurs accompagnants à mettre fin à un tandem par le passé.

De même, les accompagnants ne savent pas toujours dans quels domaines intervenir ou non – voire s'il y a lieu d'intervenir. Pour leur part, les nouveaux venus craignent parfois d'être une charge et hésitent à demander de l'aide. Plusieurs accompagnants ont ensuite émis des doutes quant aux prestations qu'ils pouvaient recevoir en contrepartie, craignant de se situer en zone grise, p. ex. pour les travaux de jardinage. Si les mêmes défis se rencontrent en contexte formel, ils prennent néanmoins une autre ampleur en contexte informel, sachant que, d'une part, le contenu de la relation n'y est pas prédéfini par une organisation et, d'autre part, les intéressés ne peuvent pas se tourner vers une telle organisation en cas de questions ou de difficultés.

Un autre défi évoqué est celui de la charge traumatique des immigrés. D'une part, les accompagnants ont du mal à juger des questions qu'ils peuvent poser ou des aspects qu'ils peuvent aborder. D'autre part, il leur arrive de se sentir impuissants ou frustrés face aux difficultés que rencontrent leur partenaire de tandem sur des questions juridiques, d'emploi ou de recherche de logement. Le même constat se vérifie en contexte de bénévolat formel. Mais en contexte informel, ce défi prend une autre importance, sachant que l'accompagnant ne peut généralement pas compter sur le soutien d'une organisation.

### 3.5 Relations de tandem : facteurs clés de succès

Interrogés sur les facteurs qui, à leur sens, avaient contribué au succès de leur relation de tandem, les participants au projet ont notamment évoqué la spontanéité et l'absence de contraintes posées, facteurs qui contribuent à la construction d'une relation de confiance et de plus grande proximité. Un autre facteur récurrent était l'ouverture d'esprit et l'intérêt manifesté par les partenaires de tandem, lesquels étaient souvent conscients de leurs préjugés et prêts à les affronter.

Le facteur transparence a également été évoqué : celle-ci peut p. ex. concerner les sujets que le migrant est prêt à aborder. Il apparaît aussi important de mettre à plat les attentes respectives et de tracer une ligne de démarcation pour délimiter clairement la relation. De nombreux accompagnants soulignent, à cet égard, que leur rôle de famille de substitution ne doit pas se transformer en rôle parental.

Enfin, un dernier facteur mis en exergue est l'esprit d'égal à égal dans lequel se déroulent les rencontres, qui est – pour beaucoup – gage de respect mutuel et qui permet de ne pas tomber dans une dichotomie d'« aidant/aidé ».

## 4. Quel est l'apport du bénévolat informel aux processus d'intégration ?

### 4.1 Dimensions théoriques de l'intégration

L'une des questions au cœur de notre étude était d'examiner en quoi le bénévolat informel pouvait contribuer à l'intégration des immigrés. S'agissant de la notion d'« intégration », quoi qu'elle soit très usitée, on notera qu'il n'existe pas de définition communément admise. À l'instar de Han-Broich (2011), nous distinguons ainsi trois dimensions de l'intégration que sont :

- *l'intégration cognitive et culturelle* : savoir, pouvoir, normes ;
- *l'intégration socio-structurelle* : contacts, participation, accès ; et
- *l'intégration spirituelle et émotionnelle* : émotions positives/négatives, proximité/distance

Les deux premières dimensions sont objectives, en ce sens qu'elles peuvent s'observer. La première concerne l'assimilation de savoirs et de normes ou l'acquisition d'aptitudes et de compétences linguistiques. La seconde est également observable : selon les auteurs cités, elle s'entend de l'assimilation de schémas relationnels, de l'accès à et de l'occupation de certaines fonctions, ainsi que du statut conféré. À la différence des deux premières, la troisième dimension (spirituelle et émotionnelle) est subjective. Elle n'est donc pas visible et se produit essentiellement dans la perception de l'intéressé, désignant l'expression de sentiments positifs ou négatifs à l'égard de soi-même et de son environnement, ainsi que la proximité (ou la distance) ressentie par rapport à la société.

Les auteurs cités s'accordent à souligner que ces trois dimensions ne sont pas indépendantes les unes des autres, mais corrélées. Ainsi, l'acquisition de la langue et la connaissance des règles de fonctionnement de la société influent sur l'accès à la formation ou à l'emploi. Les auteurs constatent aussi qu'un manque d'intégration spirituelle et émotionnelle (autrement dit : de proximité et d'appartenance sociale) pourra faire obstacle aux deux autres dimensions. En d'autres termes, l'intégration spirituelle et émotionnelle conditionnerait la suite du parcours d'intégration (Han-Broich 2011).

Nous appuyant sur les trois dimensions décrites ci-dessus, nous proposons de retenir une définition en deux temps :

*Intégration objective* – L'intégration peut être qualifiée de réussie si elle permet une participation à égalité de chances à la vie économique, sociale, culturelle et politique de la société.

*Intégration subjective* : L'intégration est vécue comme réussie lorsqu'elle renvoie à une reconnaissance morale, fonctionnelle et/ou émotionnelle par tel collectif et à la perception de soi comme faisant partie de ce collectif.

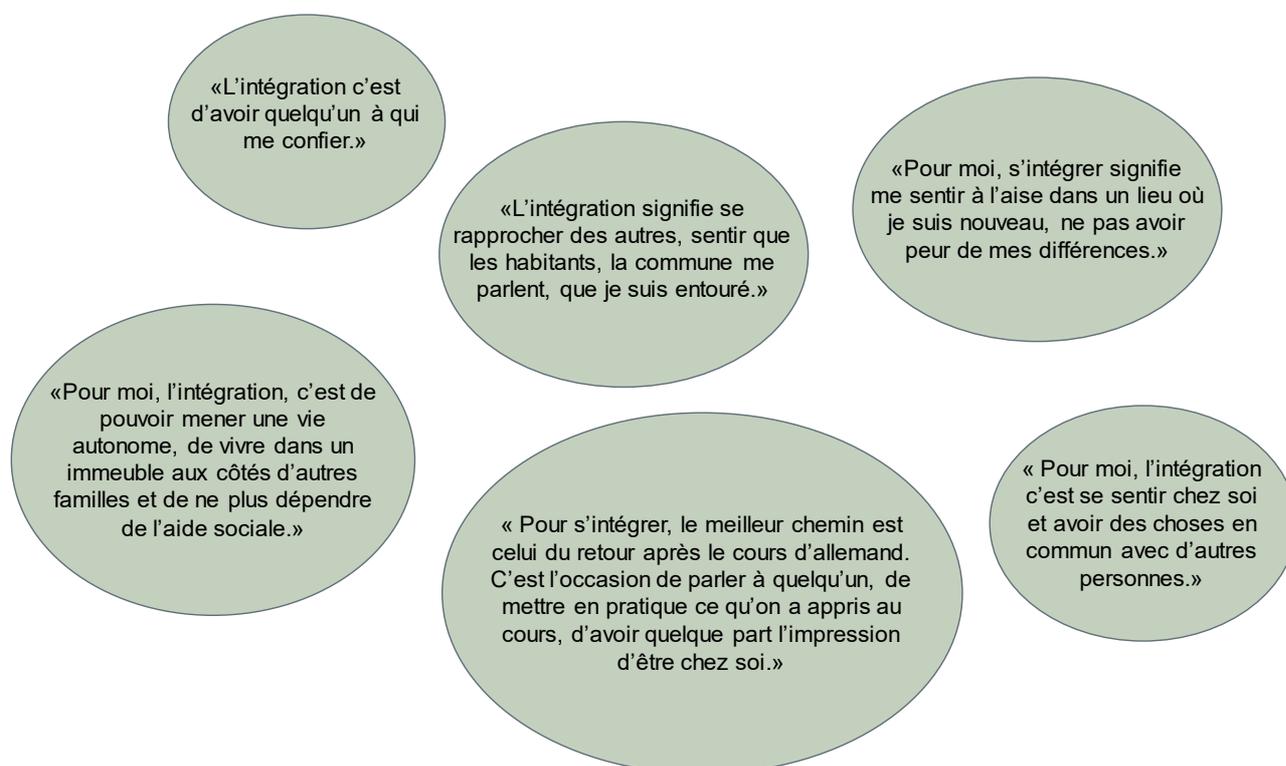
À noter que nous ne concevons *pas* l'intégration comme un processus d'adaptation de l'étranger à une société majoritaire. L'intégration doit, au contraire, être comprise comme un processus sociétal plus large, fondé sur la réciprocité.

#### 4.2 Dimensions de l'intégration : perspective des partenaires de tandem

Nous nous sommes également intéressés à la question de savoir comment les partenaires de tandem eux-mêmes concevaient l'intégration et ce qui définissait pour eux une intégration réussie. Des réponses obtenues, il ressort notamment que le processus d'intégration doit s'inscrire dans une logique de réciprocité. Autrement dit, une intégration réussie suppose un rapprochement de part et d'autre, tout en constituant un enrichissement pour les deux parties.

Lors des entretiens menés avec les tandems, une distinction a été établie entre les différents niveaux d'intégration. Il ressort des réponses recueillies que la notion d'intégration comprend une dimension cognitive et culturelle et une dimension socio-structurelle (apprentissage des règles et coutumes, tout comme de la langue locale, acquisition d'une vie autonome et accès à un travail rémunéré). Elle renvoie toutefois aussi à des aspects spirituels et émotionnels (sentiment d'appartenance, de sécurité et d'être « chez-soi »). Cette dimension de l'intégration est illustrée ci-après par des propos recueillis auprès d'immigrants nouvellement installés (cf. illustration F 4.1).

**F 4.1: Dimension spirituelle et émotionnelle de l'intégration : propos recueillis auprès d'immigrants nouvellement installés**



Source : Interface, sur la base d'entretiens menés avec les tandems.

#### 4.3 Apport du bénévolat informel à l'intégration

Notre étude devait examiner en quoi l'engagement bénévole informel pouvait aider les immigrés nouvellement installés à trouver leurs marques dans la société suisse. Comme indiqué au chap. 2, les activités/services rendus portent souvent sur l'apprentissage de la langue locale, l'accompagnement de formalités administratives et de démarches d'emploi et la recherche d'un logement. Le soutien apporté consistait généralement à expliciter les règles (formelles ou informelles) qui régissent les différents domaines de la société. Il a aussi permis aux nouveaux arrivants de bénéficier d'un environnement social plus large (à travers les réseaux privés et professionnels des accompagnants) et d'être guidés dans l'espace public. En ce sens, l'apport du bénévolat informel concerne tant la dimension

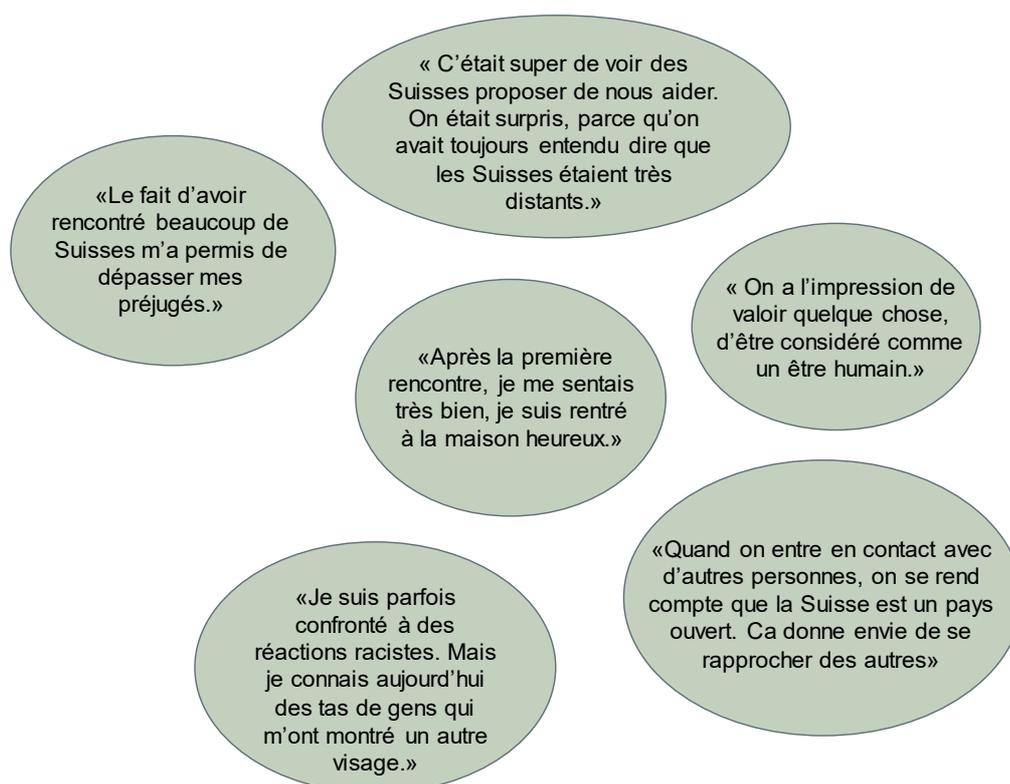
cognitive et culturelle de l'intégration (p. ex. apprentissage de la langue, connaissance des lois et normes) que celle socio-structurelle (p. ex. formation, exercice d'une activité rémunérée, réseaux).

Les études réalisées à ce jour suggèrent que le travail bénévole peut apporter une contribution substantielle à l'intégration spirituelle et émotionnelle, c'est-à-dire à la proximité ressentie par rapport à la société (Han-Broich 2011). Les résultats de notre étude confirment cette hypothèse. Il apparaît en effet que la formule du tandem permet de construire une relation humaine, souvent qualifiée de relation familiale et de proximité, qui confère un sentiment d'appartenance et d'acceptation aux nouveaux arrivants, que ce soit au sein de la famille ou dans la société. En ce sens, cette formule contribue substantiellement au bon déroulement des processus d'intégration réciproques. Pour les accompagnants comme pour les accompagnés, ces rencontres sont l'occasion de découvrir de nouvelles perspectives et de nouvelles cultures, mais aussi de se pencher sur la leur. Elles leur permettent ainsi de dépasser les préjugés et de créer une dynamique de respect mutuel. Cet apport est illustré ci-après par des propos recueillis auprès d'immigrés nouvellement installés (cf. illustration F 4.2).

---

**F 4.2 : Apport des relations de tandem à l'intégration : propos recueillis auprès d'immigrés nouvellement installés**

---




---

Source : Interface, sur la base d'entretiens menés avec les tandems.

---

Si l'on met en regard l'apport du bénévolat informel et les axes prioritaires de la politique suisse d'intégration des étrangers, on constate que le bénévolat informel peut apporter une contribution substantielle à la cohésion sociale. Cette contribution est d'autant plus appréciable que l'intégration spirituelle et émotionnelle conditionne en bonne partie la réalisation d'autres objectifs de la politique d'intégration, tels que l'apprentissage de la langue locale ou l'exercice d'une activité rémunérée. L'apport potentiel du bénévolat à l'intégration des immigrés est incontestable, que celui-ci soit exercé formellement ou non. Des

éléments suggèrent néanmoins que l'aide obtenue est ressentie comme d'autant plus authentique et intègre qu'elle est apportée hors cadre formel. Cette authenticité apparaît particulièrement importante sous l'angle de l'intégration spirituelle et émotionnelle.

Quoique les partenaires de tandems s'efforcent, pour beaucoup, d'instaurer un rapport d'égal à égal, ce rapport se caractérise souvent par une répartition hiérarchique des rôles d'« aidant »/« aidé ». Selon les auteurs consultés, il est difficile de s'écarter de ce schéma dans le contexte du travail bénévole auprès de réfugiés, en raison notamment de l'asymétrie matérielle et juridique des acteurs impliqués (Schilliger 2017). Reste que, dans de nombreux cas, on observe chez le nouveau venu une évolution vers plus d'autonomie à mesure que son réseau social s'étoffe et qu'il prend confiance en lui. La relation nouée dans le cadre du tandem l'aide ainsi à surmonter ses craintes et inhibitions dans ses interactions avec l'espace public et l'incite à prendre activement part à la société (cf. aussi Traummüller et al. 2012).

Il ressort par ailleurs des entretiens que, à terme, les immigrés s'impliquent à leur tour dans un engagement citoyen. Cet engagement peut consister à informer d'autres immigrés des possibilités qui s'offrent à eux ou à les aider, notamment dans l'apprentissage de la langue locale ou dans leurs recherches d'emploi. Ils jouent aussi un rôle de catalyseur en motivant d'autres immigrés à apprendre la langue locale ou à suivre une formation. Cette évolution des rôles est favorisée par le fait que les tandems ne sont pas soumis à des contraintes de contenus, mais que ces contenus peuvent s'ajuster en fonction des besoins des acteurs concernés. Cet engagement bénévole confère aux immigrés (au même titre qu'à tout bénévole) un sentiment d'utilité, de reconnaissance et de participation au bien-être de la société. Les réponses des tandems interrogés montrent qu'un engagement bénévole ultérieur se traduit aussi par une meilleure intégration spirituelle/émotionnelle des immigrés. Cette première expérience de tandem (acquise en contexte de bénévolat formel ou informel) peut donc leur ouvrir des voies et les motiver à s'engager volontairement à leur tour.

## 5. Comment encourager les vocations de bénévolat informel ?

### 5.1 Encourager les vocations de bénévolat informel : pistes

Par définition, il est paradoxal de vouloir promouvoir le bénévolat informel : et pour cause, si le travail de promotion nécessite une certaine organisation, le bénévolat informel évolue souvent en dehors de structures organisationnelles fixes. L'enjeu est donc de créer des conditions propices à la promotion du bénévolat informel, mais sans imposer de contraintes sur le type d'activités exercées par les participants, ni sur les relations qu'ils entretiennent.

Lors des groupes de réflexion, une série de mesures susceptibles de promouvoir le bénévolat informel ont été discutées avec des représentants d'organisations publiques et privées. Ces mesures s'articulent autour des axes suivants :

1. Créer des possibilités de rencontre
2. Soutenir les bénévoles
3. Exploiter les synergies
4. Coordonner les engagements bénévoles

Les axes d'intervention et mesures étudiés ont été envisagés dans l'optique de l'*intégration des immigrés*. Nous partons du principe que, même sans se focaliser explicitement sur cet aspect, le bénévolat informel aura pour effet de resserrer les relations, de multiplier les échanges positifs et, au final, de renforcer l'intégration spirituelle et émotionnelle. Raison pour laquelle les mesures envisagées dans le cadre des groupes de réflexion abordent pour la plupart le travail bénévole informel en termes généraux, avant de cibler plus spécifiquement la population immigrée.

Le but n'est pas de concrétiser à la lettre les mesures et axes d'intervention ébauchés, mais d'engager une réflexion sur les questions suivantes : à quels niveaux et par quels moyens pourrait-on soutenir le bénévolat en général et le bénévolat informel en particulier ? De nombreux acteurs pourraient être associés à la mise en œuvre des mesures, notamment des acteurs publics (autorités fédérales, p. ex le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) ; et autorités cantonales et communales, p. ex les bureaux d'intégration), mais aussi des acteurs de la société civile (notamment des organisations d'utilité publique actives dans le bénévolat ou le secteur socioculturel, ainsi que des organisations faîtières du bénévolat)<sup>3</sup>.

### 5.2 Axe d'intervention 1 : Créer des possibilités de rencontre

Le bénévolat informel naît de la rencontre de personnes. Les lieux et rassemblements publics librement accessibles sont autant de points de rencontre potentiels, tout comme peuvent l'être les espaces virtuels. Les centres communautaires, les fêtes de quartier, mais aussi les plateformes en ligne permettent de faire des connaissances au-delà de son propre environnement. Un premier axe d'intervention serait ainsi de créer des possibilités de rencontre. Il apparaît important, à cet égard, de ne pas s'en tenir uniquement à des offres

---

<sup>3</sup> L'association Benevol Zug a p. ex. mené, sous l'intitulé « Förderung informelle Freiwilligenarbeit », un projet dont on pourrait s'inspirer pour promouvoir le bénévolat informel à travers une coopération pluri-acteurs, cf. [https://benevolzug.ch/wp-content/uploads/2015/06/schlussbericht\\_projekt-ifwa\\_nov2016.pdf](https://benevolzug.ch/wp-content/uploads/2015/06/schlussbericht_projekt-ifwa_nov2016.pdf), (en allemand) consulté le 2.3.2020.

ciblées sur la population issue de la migration, mais de créer des possibilités de rencontre s'adressant à l'ensemble de la population. Car pour contribuer à l'intégration des immigrés, il importe que ces espaces de rencontre ne soient pas réservés à certains groupes, mais ouverts à l'ensemble de la population.

#### I Mesure 1 : Soutenir les espaces de rencontre physiques et virtuels

Les structures qui abritent des espaces de rencontre physiques et virtuels ne peuvent pas toujours se construire et s'organiser gratuitement. Une mesure envisageable pour stimuler les rencontres serait de faciliter la mise à disposition de telles structures (p. ex. des centres socioculturels, des points de rencontre de quartier, etc.) en les cédant gratuitement ou à des conditions de location très avantageuses.

#### I Mesure n°2 : Visibiliser l'offre

Une autre piste envisageable serait d'améliorer la diffusion de l'information sur ces possibilités de rencontre, notamment à travers des plateformes en ligne, des portails de voisinage, des stands et des soirées d'information. Ce travail d'information, qui s'adresserait aux privés comme aux professionnels accompagnant des immigrés, pourrait être confié à un bureau de coordination (cf. mesure n°9).

#### I Mesure n°3 : Faciliter l'accès aux effectifs relevant de l'asile

Dans le domaine de l'asile, les rencontres entre requérants d'asile et habitants du quartier peuvent aider à dissiper les peurs et les préjugés. Mais il reste difficile, pour une organisation comme pour des privés, de nouer des rencontres avec des requérants d'asile. Au cours de la première phase de procédure notamment, qui se déroule dans les centres fédéraux pour requérants d'asile (CFA), les restrictions horaires et d'accès font que les requérants ne peuvent pas participer à des événements organisés à l'extérieur, pas plus que des activités bénévoles ne peuvent se dérouler dans les locaux du centre. Il est vrai que les restrictions d'accès visent à garantir le respect de la sphère privée des requérants d'asile.

Sur plusieurs sites, des initiatives ont néanmoins été lancées pour favoriser les rencontres entre les habitants du quartier et les résidents du CFA (sans empiéter sur la sphère privée des requérants). Le centre communautaire de Wipkingen organise p. ex. des après-midis et soirées de rencontre sur le site du Duttweiler-Areal à Zurich, qui sont ouvertes à tous. Pour faciliter l'accès à ces effectifs, le SEM et les exploitants des centres pourraient soutenir le développement d'activités similaires dans les locaux ou à proximité des CFA.

### 5.3 Axe d'intervention 2 : Soutenir les bénévoles

Les bénévoles engagés aux côtés des immigrés font face aux mêmes défis, qu'ils s'engagent formellement ou non, que ce soit en termes de proximité/distance, de barrières linguistiques ou de prise en charge des traumatismes. À cette différence près que les bénévoles qui interviennent hors cadre formel ne peuvent pas compter sur le soutien d'une organisation, vers laquelle ils pourraient se tourner en cas de problèmes ou de questions. Un deuxième axe d'intervention envisageable consisterait ainsi à proposer un soutien aux bénévoles intervenant hors cadre formel.

#### I Mesure n°4 : Créer un point de contact pour les bénévoles (formels ou non)

On pourrait aussi créer un point de contact pour soutenir les bénévoles (formels ou non). Outre fournir des informations et des conseils, celui-ci pourrait mettre à disposition des supports de travail (p. ex. lignes directrices, modèles, listes de contrôle, etc.) et proposer des formations continues. Il pourrait, pour ce faire, recourir aux supports d'information déjà diffusés par des organisations telles que *benevol*, Caritas et la Croix-Rouge suisse (CRS). On pourrait également envisager une formule qui cumule les rôles de point de contact et de bureau de coordination (cf. mesure n°9).

#### I Mesure n°5 : Élargir l'accès aux offres existantes aux bénévoles qui interviennent hors cadre formel

Des organisations telles que la CRS et Caritas proposent des réunions d'information, des cours et des formations continues aux bénévoles avec lesquels elles travaillent. On pourrait envisager d'élargir l'accès aux offres existantes, pour les proposer gratuitement aux bénévoles qui interviennent hors cadre formel. Ces offres peuvent parfaitement se présenter sous forme numérique, à l'instar de la plateforme numérique d'information et d'échange développée par la CRS à l'usage des bénévoles et des utilisateurs actifs dans les domaines de l'asile et de la migration.

#### 5.4 Axe d'intervention 3 : Exploiter les synergies

Les bénévoles peuvent contribuer de façon significative à l'intégration des immigrés, qu'ils interviennent dans un cadre formel ou non. Mais cet engagement ne peut, ni ne doit se substituer au mandat public. Sa contribution doit être complémentaire à l'action des pouvoirs publics. Un troisième axe d'intervention consisterait ainsi à mieux exploiter les synergies entre pouvoirs publics et société civile. Pour ce faire, il faut commencer par dresser un état des lieux de l'offre existante et s'efforcer de combler les lacunes identifiées – tout en gardant à l'esprit les points forts et les limites du bénévolat formel et informel.

#### I Mesure n°6 : Développer un ensemble d'offres complémentaires

Une autre mesure envisageable serait de développer, parallèlement, un ensemble d'offres complémentaires et coordonnées. Celles-ci pourraient être proposées sous forme de travail professionnel rémunéré, de bénévolat formel et de bénévolat informel. Ces trois types d'offres, qui permettraient de couvrir différents domaines de responsabilités, pourraient être soumis à des conditions de professionnalité, de formalité et de qualité. On distinguerait ainsi entre bénévolat et travail rémunéré (p. ex. interprétariat communautaire, conseils professionnels, services de soutien social ou soins de santé). De même, une distinction se ferait entre bénévolat informel et bénévolat formel. Des conditions de formalité plus strictes seraient imposées pour les prestations destinées à des groupes vulnérables (p. ex. enfants) ou qui nécessitent des connaissances spécifiques (p. ex. conseil juridique), en termes p. ex. de formation et de suivi des bénévoles, mais aussi d'assurance qualité. Il importerait, par ailleurs, de conserver la dynamique du bénévolat informel. Autrement dit, il ne s'agirait pas de définir précisément le contenu des différents types d'offres, mais de tirer le meilleur parti de chacun d'eux.

La conception d'offres complémentaires met les acteurs face à certains défis. Premièrement, les possibilités de financement sont souvent temporaires, ce qui rend difficile la pérennisation de l'engagement citoyen. Deuxièmement, les responsabilités fédérales, cantonales et communales ne sont pas toujours clairement définies en matière d'encouragement du bénévolat. Ce manque de clarté pourrait être résolu en inscrivant la promotion de l'engagement bénévole dans la loi, tout en délimitant les responsabilités de chacun dans ce domaine. Ceci pourrait s'obtenir par voie de lobbying ou d'interventions politiques au niveau national.

#### I Mesure n°7 : Soutenir les « formes mixtes »

Comme évoqué plus haut, les bénévoles sont aujourd'hui plus enclins à s'engager de façon situationnelle que fermement et durablement. Ce contexte entraîne l'apparition de « formes mixtes », situées à l'intersection du bénévolat formel et informel, à l'instar des groupes de contact qui proposent aux réfugiés un accompagnement informel (par des privés). Les membres de ces groupes se prêtent assistance mutuelle, chacun définissant librement la nature de son engagement. Ces formes « mixtes » présentent un potentiel appréciable, complémentaire aux offres existantes.

Reste que le financement de ce type d'offres est un défi majeur (notamment en termes d'infrastructure), du fait de la dichotomie entre la logique de fonctionnement du bénévolat informel et les critères d'éligibilité à un soutien public. Les pouvoirs publics devant garantir et contrôler la qualité des projets financés, les exigences posées au dépôt des demandes et en matière de comptes rendus sont parfois très strictes, de sorte que les soumissionnaires d'offres moins formelles ne sont pas en mesure d'y répondre.

Une piste envisageable pour promouvoir le bénévolat informel serait donc de lever les obstacles bureaucratiques et d'assouplir les critères d'admissibilité au soutien, pour permettre aux bénévoles informels d'en bénéficier également. On pourrait p. ex. imaginer de laisser les soumissionnaires libres de définir le contenu de l'offre et examiner ensuite la qualité des processus lors d'un entretien personnel (sous l'angle p. ex. de la conception qu'ils se font de l'intégration ou des dispositions à prendre pour garantir que les résultats recherchés seront atteints, etc.)

#### I Mesure n°8 : Faire connaître l'apport à l'intégration

Notre étude le montre, le bénévolat informel contribue de façon significative à l'intégration, et ce sous trois rapports : celui de l'intégration cognitive et culturelle, celui de l'intégration socio-structurelle et celui de l'intégration spirituelle et émotionnelle. Or, pour influencer sur cette dernière, c'est-à-dire sur la proximité ou la distance que ressentent les immigrés par rapport à leur environnement, on n'obtiendra guère de résultat en s'en remettant au travail rémunéré de services publics, là où le bénévolat (formel ou informel) apportera une contribution inestimable. Or un déficit d'intégration spirituelle et émotionnelle va aussi freiner l'intégration socio-structurelle et l'intégration cognitive et culturelle des immigrants (et limiter d'autant l'impact des mesures étatiques.) D'où l'importance de valoriser et de communiquer publiquement l'apport de l'engagement citoyen à l'intégration, ceci même dans un État social fort, qui compte de nombreuses organisations d'utilité publique. Idéalement, cette communication préciserait également les mesures que prennent les responsables publics pour soutenir le travail d'intégration accompli par les citoyens en qualité de partenaires de coopération, en soulignant la valeur ajoutée quantitative et qualitative de cet engagement<sup>4</sup>.

### 5.5 Axe d'intervention 4 : Coordonner les engagements bénévoles

Le secteur du bénévolat regroupe une multitude d'acteurs et d'offres. Cette multiplicité est un défi pour tous les intervenants. Pour le particulier, il est ainsi difficile de garder une vue d'ensemble des possibilités d'engagement bénévole. De même, pour un professionnel de l'encadrement des immigrés, il n'est pas toujours évident de s'y retrouver dans l'offre pléthorique de mesures proposées. Cette offre est encore plus dense si l'on y ajoute les mesures qui, sans s'adresser explicitement aux immigrés, soutiennent néanmoins le processus d'intégration (p. ex. soirées de jeux organisées par une association de quartier). L'absence de vue d'ensemble débouche aussi sur l'apparition de structures parallèles, tout en empêchant de reconnaître les lacunes dans l'offre ou les possibilités de synergies.

Un quatrième axe d'intervention consisterait donc à renforcer la coordination du bénévolat. S'il peut paraître paradoxal de rechercher une plus forte coordination alors que l'objectif est de maintenir les engagements dans un cadre peu formel et dépourvu de lourdeurs administratives, il nous semble néanmoins qu'une coordination resserrée du secteur du bénévolat permettrait d'éviter les doubles emplois, de mieux exploiter les synergies et de

<sup>4</sup> Cf. Hürzeler, Cornelia (2010) : Die Kooperation von Gemeinden und Vereinen. Eine Kosten-Nutzen-Analyse in zehn Schweizer Gemeinden, Pour-cent Migros, Zurich. Cette étude, qui analyse les coûts et bénéfices de la coopération entre communes et associations, met en exergue les effets positifs quantitatifs et qualitatifs de l'activité des associations au niveau communal.

donner une meilleure visibilité aux différentes formes de bénévolat. Une meilleure coordination contribuerait aussi à clarifier les responsabilités dans le secteur.

#### I Mesure n°9 : Créer un bureau de coordination

Pour coordonner le travail bénévole, on pourrait créer un bureau de coordination qui mette en commun les savoir-faire et responsabilités dans le domaine. Ce bureau pourrait p. ex. dresser un état des lieux de l'offre existante, prendre en charge le travail d'information et de relations publiques, prêter conseil et veiller à la qualité des engagements. S'agissant du bénévolat informel, l'existence d'un tel bureau permettrait p. ex. de coordonner l'offre de conseil, les mesures d'information et les possibilités d'échanges.

Il pourrait également rechercher des possibilités de réseautage et d'échanges entre les acteurs publics, les œuvres d'entraide et les bénévoles pour renforcer les synergies (notamment au profit du travail d'intégration). Ses activités pourraient ensuite s'étendre à la diffusion de bonnes pratiques, pour permettre p. ex. aux décideurs cantonaux et communaux de reconnaître l'utilité de l'engagement bénévole. Faire connaître l'apport du bénévolat informel à l'intégration s'inscrirait aussi dans une démarche de sensibilisation du public, qui pourrait susciter des vocations d'engagement (informel), tout en encourageant le recours aux offres proposées.

Ce bureau pourrait intervenir à un niveau cantonal, extra-communal ou communal. Dans les petites communes surtout, une formule extra-communale permettrait de créer des synergies, avec à la clé des potentiels d'économies. Le bureau pourrait s'organiser, soit en service à part entière, soit se rattacher à un service d'intégration ; sa gestion pourrait être assurée soit par une autorité publique, soit par une association. Si l'option d'un bureau régional était retenue, il faudrait veiller à ce qu'il soit facilement accessible. Sur ce point, on pourrait instaurer des échanges avec les services sociaux. On pourrait également imaginer qu'un préposé à la coordination se rende régulièrement sur place (dans le sens d'une démarche de coordination mobile), parallèlement à la tenue d'échanges via des groupes WhatsApp ou une plateforme.

## 6. Références

- Benevol Zug (2016): «Förderung informelle Freiwilligenarbeit». Rapport final d'un projet réalisé entre 2013 et 2016 par Benevol Zug – Fachstelle für Freiwilligenarbeit, Zug.
- Einolf, Christopher; Prouteau, Lionel; Nezhina, Tamara; Ibrayeva, Aigerim R. (2016): Informal, Unorganized Volunteering. In: Smith, David H.; Stebbins, Robert A.; Grotz, Jurgen (Hrsg.): *The Palgrave Handbook of Volunteering, Civic Participation and Non-profit Associations*, Palgrave Macmillan UK, pp. 223–241.
- Finkelstein, Marcia A.; Brannick, Michael T. (2007): Applying Theories of Institutional Helping to Informal Volunteering: Motives, role identity, and prosocial personality. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 35, pp. 101–114.
- Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Ackermann, Maya (2016): *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016*, Seismo Verlag, Zürich.
- Fromm, Sabine; Rosenkranz, Doris (2019): *Unterstützung in der Nachbarschaft. Struktur und Potenzial für gesellschaftliche Kohäsion*. Springer VS, Wiesbaden.
- Han-Broich, Misun (2011): *Ehrenamt und Integration: Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit*. Springer VS, Wiesbaden.
- Helmig, Bernd; Lichtsteiner, Hans; Gmür, Markus (Hrsg.) (2010): *Der Dritte Sektor der Schweiz. Länderstudie zum John Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project (CNP)*. Haupt Verlag, Berne.
- Musick, Marc A.; Wilson, John (2008): *Volunteers: A Social Profile*. Indiana University Press, Bloomington.
- Schilliger, Sarah (2017): *Freiwilligenarbeit mit Geflüchteten in der Schweiz: Aktuelle Dynamiken, Fallstricke und Potenziale*. In: Schweizerisches Rotes Kreuz SRK (Hrsg.): *Flüchten – Ankommen – Teilhaben*. Seismo Verlag, Zürich.
- Stadelmann-Steffen, Isabelle; Freitag, Markus; Bühlmann, Marc (2007): *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2007*. Seismo Verlag, Zürich.
- Stadelmann-Steffen, Isabelle; Traunmüller, Richard; Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2010): *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010*. Seismo Verlag, Zürich.
- Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016) : *Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens*. Interface Politikstudien Forschung Beratung/evaluanda, Lucerne/Genève.
- Thorshaug, Kristin; Bucher, Noëlle; Müller, Franziska; Flamand-Lew, Emilie (2017): *Evaluation Programm Mentoring des Bundes. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Abteilung Integration*. Interface Politikstudien Forschung Beratung/evaluanda, Lucerne/Genève.

Traunmüller, Richard; Stadelmann-Steffen, Isabelle; Ackermann, Kathrin; Freitag, Markus (2012): *Zivilgesellschaft in der Schweiz: Analysen zum Vereinsengagement auf lokaler Ebene*. Seismo Verlag, Zürich.

Woolvin, Mike; Harper, Helen (2015): *Volunteering 'below the radar'? Informal volunteering in deprived urban Scotland*, Research summary. Volunteer Scotland, Stirling.